Office of the Commissioner of Official Languages

1987-88 Estimates

Part III

Expenditure Plan

87-02900/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with part II.

©Minister of Supply and Services Canada 1987

Available in Canada through

Associated Bookstores
and other booksellers

or by mail from

Canadian Government Publishing Centre
Supply and Services Canada
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1988-III-32 Canada: $3.00
ISBN 0-660-53676-5 Other countries: $3.60

Price subject to change without notice

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without the prior written permission of the Publishing Services, Canadian Government Publishing Centre, Ottawa, Canada K1A 0S9.

1987-88 Estimates

Part III

Office of the Commissioner
of Official Languages

Preface

This Expenditure Plan is designed as a reference document, and contains several levels of detail to respond to the varied needs of its users.

The Plan is divided into two sections. Section I presents an overview and a description of the Program, background information, the planning objectives and perspectives, and performance information justifying the resources requested. Section II provides additional information on costs and resources as well as special analyses to help the reader understand the Program more fully.

Section I is preceded by extracts from Volume II of the Public Accounts and from Part II of the Estimates so as to maintain continuity with the other Estimates documents. On the basis of these extracts, the Program's performance in financial terms for the current year can be evaluated.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may desire. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section. Moreover, references are made throughout the Plan to enable the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Appropriation Authority

A. Appropriations for 1987-88 - Part II of the Public Accounts

B. Use of appropriation in 1985-86 - Volume II of the Public Accounts

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88
   1. Highlights 6
   2. Summary of Financial Requirements 7

B. Recent Performance
   1. Highlights 7
   2. Review of Financial Performance 8

C. Background
   1. Introduction 9
   2. Mandate 9
   3. Program Objective 9
   4. Program Description 10
   5. Program Organization for Delivery 12

D. Planning Perspective and Performance Review
   1. External Factors affecting the Program 13
   2. Initiatives 14
   3. Update on Previously Reported Initiatives 15

E. Program Effectiveness 16

F. Performance Information / Resource Justification 17

Section II
Supplementary Information

A. Overview of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 24
   2. Personnel Requirements 25

B. Other Information 26

Appropriation Authority

A. Appropriation for 1987-88 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates	1986-87 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages		
15	Program Expenditures	9,697	9,189
(S)	Contributions to employee benefit plans	912	795
	Total Agency	10,609	9,984

Vote - Wording and Amounts

Vote No.	(dollars)	1987-88 Main Estimates
	Commissioner of Official Languages	
15	Commissioner of Official Languages - Program expenditures	9,697,000

Program by Activities

(thousands of dollars)	1987-88 Main Estimates		1986-87 Main Estimates
	Budgetary Operating	Total	
Commissioner of Official Languages	10,609	10,609	9,984

B. Use of Appropriations in 1985-86 - Volume II of the Public Accounts

Vote (dollars)	Main Estimates	Total Available	Actual Use
Commissioner of Official Languages			
15 Program Expenditures	9,154,000	9,166,138	8,662,785
Contributions to employee benefit plans	770,000	849,000	849,000
Total Program - Budgetary	9,924,000	10,015,138	9,511,785

Section I
Program Overview

A. Plans for 1987-88

1. Highlights

Based on its 1984 and 1985 annual reports, which recommend a general renewal on the part of the government with respect to the federal administration and the measures that need to be taken with the support of the provinces and the private sector, the Office of the Commissioner of Official Languages has established the following objectives for 1987-88. Having made numerous suggestions to the federal government in an effort to ensure a renewal of language reform at the appropriate time, the Commissioner will be conducting a thorough, systematic evaluation of all proposals arising from the review of the Official Languages Act and the government's official languages policy and programs. This will be followed by close monitoring of the implementation of the new legislation and the policies, programs and directives related to it. It will be the OCOL's policy to intervene more frequently and persistently at various levels of the administration across the country, on the basis of a variety of studies and analysis.

- To investigate 1,500 complaints in 1987-88 following the new procedures for increasing effectiveness and decreasing costs (see pages 18 and 19).

- To carry out twenty-four audits and studies, and approximately sixteen systematic follow-ups (see pages 18 and 19).

- To increase the role of the regional offices in the main sectoral activities of the OCOL through a variety of means, including the opening of a regional office in Toronto and the use of a number of liaison officers in regions that are poorly served (see page 20).

- To continue implementing a new strategy for providing information to various sectors by developing the tools for more effective communication between the Commissioner and decision-makers as well as various publics who may be involved in language reform (see pages 21 and 22).

- To sponsor a colloquium on official languages in the private sector, in co-operation with governmental and non-governmental parties (see page 18).

2. Summary of Financial Requirements

Figure 1: Financial Requirements ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	10,609	10,131	478
Person-years	152	145	7

Reason for difference: The budget for 1987-88 includes $767,000 and the salary of seven person-years to cover the cost related to the renewal of languages reform in the region. The 1987-88 Estimates are 8% higher than the 1986-87 Estimates.

B. Recent performance

1. Highlights

The OCOL audited the language performance of 140 federal institutions (departments, agencies and Crown corporations) in 1985-86 and published the results in its 1985 annual report.

All 1,080 complaints received in 1985-86 were investigated, and 936 of them were settled during the year. Fifty-three outstanding complaints were also settled, for a total of 1,143 complaints (see pages 18 and 19).

After reviewing its youth program, the Communications Branch, with the advice of a committee of educators chosen from those recommended by the Council of Ministers of Education, redefined the program's target publics, determined the messages to be conveyed and began designing new or replacement communications tools (see page 15).

The OCOL commissioned a survey on official languages in an effort to determine the extent to which Canadians felt the federal and provincial governments and the private sector should offer services in both English and French. The results of the survey appeared in the 1985 annual report and in the OCOL's quarterly magazine, "Language and Society".

To evaluate actual offer of federal services in four official-language minority communities, the OCOL carried out a detailed study on the performance of nine departments and agencies in Moncton, Quebec City, Cornwall and Edmonton.

The study found that 94% of enquiries in the minority language eventually received a response in that language after a fairly short waiting period. On the negative side, in Edmonton and Cornwall 11% and 10% respectively of French-speaking "clients" were unable to obtain responses in French. Moreover, a third of enquiries did not receive immediate attention. Lastly, there was usually no active offer of service in English in Quebec City. The findings of this study were passed on to the agencies concerned and published in our 1985 Annual Report.

The OCOL organized the first national conference on English- and French-speaking minority communities, which was held in October 1985 in Ottawa. The conference proceedings were published in March 1986 in a special issue of the OCOL's quarterly, "Language and Society".

2. Review of Financial Performance

Actual expenditures in 1985-1986 were 4% lower than forecast in the Estimates.

Figure 2: 1985-86 Financial Performance ($000)

	1985-1986		
	Actual	Main Estimates	Change
Office of the Commissioner of Official Languages	9,512	9,924	412

Reason for difference: Treasury Board announced an austerity program in February 1986.

C. Background

1. Introduction

The Commissioner of Official Languages is appointed by commission under the Great Seal after approval of the appointment by resolution of the Senate and House of Commons, for a seven-year term. Every year, the Commissioner submits to Parliament a report on progress in language reform in Canada, and, more particularly, on the discharge of his duties.

Three other agencies carry out activities which complement those of the Office of the Commissioner of Official Languages:

- the Treasury Board Secretariat develops government policies with respect to official languages and controls their implementation;
- the Public Service Commission provides language training to public servants and determines the level of language knowledge of candidates for bilingual positions; and
- the Department of the Secretary of State promotes minority language education and second language education, supports the efforts of official language minorities and provides translation and interpretation services to the federal government.

2. Mandate

Section 25 of the Official Languages Act describes the Commissioner's mandate as follows:

> It is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within his authority with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada and, for that purpose, to conduct and carry out investigations either on his own initiative or pursuant to any complaint made to him and to report and make recommendations with respect thereto as provided in this Act.

3. Program Objective

The objective of the Office of the Commissioner of Official Languages is to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of the Official Languages Act.

4. Program Description

The Commissioner has basically a threefold role:

- o first, he is the protector of the language rights of individuals or groups who believe that their rights have not been respected by a federal agency;

- o second, he is an auditor general who ensures that all federal agencies are applying the Act properly and, at the same time, determines the progress they are making in the areas of language reform; and

- o third, he is a spokesperson on language reform issues in the broad sense intended by the legislator - making Canadians aware of their linguistic rights, encouraging the responsible officials and Canadians in general, in the National Capital Region and beyond, to adopt more open attitudes toward the other official language and those who speak it. This involves considerable travel.

He is assisted by five branches: Policy, Complaints and Audits, Regional Operations including six regional offices, Communications and Resource Management.

Policy: The Policy Branch is responsible for strategic planning and for the overall development of OCOL policy, and prepares draft policies on issues that affect more than one sector or are not restricted to one particular area. The Branch provides the Commissioner and his colleagues with advice and regulations, and with information about the linguistic aspects of court decisions and current political and social matters. For example, the Branch analyses proposed amendments to the Official Languages Act and government reports and studies related to official languages. Branch analysts also study documents dealing with sectoral language issues (education, social services, broadcasting, private sector). The Branch answers correspondence concerning the above-mentioned issues, writes speeches for the Commissioner and Deputy Commissioner and prepares the sections of the annual report that deal with the overall policy of the federal government and specialized sectors. The Branch is responsible for liaison with the joint parliamentary committee on official languages programs and policy, and initiates and manages research in areas within its jurisdiction (demographic and linguistic studies, language planning and so on). The Branch also organizes and follows up on the OCOL colloquiums, which have become annual events. The latest one, held in May 1986 in Ottawa, was an international gathering that dealt with language planning.

Complaints and Audits: In his role as ombudsman, the Commissioner receives a varying number of complaints each year from individuals who feel that their language rights have not been respected by the federal

government. An investigation must be conducted in each case, and, if necessary, recommendations concerning appropriate corrective action are made to the institutions at fault and the implementation of these recommendations is monitored.

A language audit is a thorough examination of the way an institution fulfils its obligations under the Official Languages Act in terms of its organization, the services it provides to its public, the opportunities it affords its employees to work in the language of their choice, and the hiring practices it uses to ensure that there is equitable participation of Anglophones and Francophones.

The purpose of systematic follow-ups is to determine whether the recommendations of a previous language audit are being implemented. It generally occurs a year or year and a half after the audit and tries to measure the impact of the corrective action taken. Since the follow-up examines only shortcomings that have already been identified, it is much faster and requires fewer human resources than the audit itself.

The methodology used in these audits and follow-ups includes the standard techniques, such as individual interviews with the institution's staff and clients, direct observation, surveys, and studies of files and administrative procedures.

The recommendations and suggestions of the audit reports are discussed with the institution concerned and periodic follow-ups are conducted to determine whether the shortcomings brought to light have been remedied, and to make further recommendations if necessary.

In addition, action is taken at the appropriate level, either to prevent problems or to seek solutions to problems common to a number of government institutions.

Regional Operations: The Regional Operations Branch is responsible for the liaison and co-ordination of OCOL activities in the field, operating in conjunction with minority groups, the majority population, federal public servants and representatives of the private sector and the provincial governments. The Branch maintains close relations with the national organizations representing official-language minorities and acts as an intermediary with federal officials and others. It takes part in the planning of audits and studies, contributes to the annual report and ensures that the report is distributed across the country. It receives half of all complaints directly and follows up on them. In addition to the headquarters team in Ottawa, the Branch has five regional offices serving the Atlantic provinces, Quebec, Ontario, Manitoba and Saskatchewan, and Alberta, British Colombia and the North. The network of regional offices is to be enhanced by the opening of a sixth office in Toronto, and by the recruitment of liaison officers in areas that are poorly served. The latter include Vancouver, Halifax, Quebec City and Gaspé.

Communications : The Communications Branch is the primary tool used by the Commissioner in promoting Canada's linguistic duality, a responsibility given to him under the Official Languages Act of 1969. It also provides communications support and advice for the Commissioner, the Deputy Commissioner, the other branches and the regional offices, in order to help them achieve their operating objectives and strategies.

The Branch applies a number of techniques, inluding environmental analysis, market analysis and opinion polls, and uses a wide range of modern mass communications methods.

More specifically, it produces a quarterly magazine for the general public entitled "Language and Society", as well as a variety of publications and audio-visual material dealing with the Act or designed to increase public awareness of the reason for language reform and of the way it has evolved. The OCOL also distributes kits and posters specially developed to make young people aware of Canada's bilingual nature and the international status of English and French. A list of all the information material currently available can be found in the annual report.

The Communications Branch responds to requests for information and documentation sent to the OCOL. It also maintains a mailing list of indviduals and organizations interested in receiving regular publications and new materials as they are produced. This list is used for distributing all OCOL material. The Branch also provides research and referral services to organizations and individuals requesting information on various matters pertaining to official languages. Special efforts are made to establish contacts between the media and the Commissioner, both at Headquarters and when he travels outside the National Capital Region. The Branch also ensures a measure of visibility through active participation in various exhibitions in the NCR and elsewhere. A reference library is open to members of the public wishing to do research.

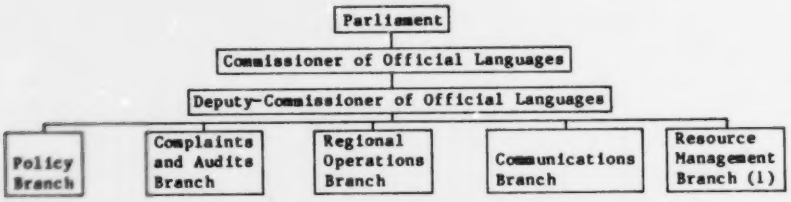
Resource Management: This function covers the offices of the Commissioner and Deputy Commissioner, and the Resource Management Branch, which is responsible for human resources, training and development, and financial, administrative and records management services.

5. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Office of the Commissioner of Official Languages has only one activity - the Program itself. However, the Program is administered by five main units, which are shown in Figure 3 along with the resources to be allocated to them.

Organization: The Office of the Commissioner of Official Languages has five branches, as indicated in Figure 3. In addition to the Ottawa Headquarters, there are six regional offices: Moncton, Montreal, Sudbury, Toronto, Winnipeg and Edmonton.

Figure 3: Resources for 1987-88, by Principal Function and Responsible Unit



	Policy Branch	Complaints and Audits Branch	Regional Operations Branch	Communications Branch	Resource Management Branch (1)	Total
($000)	1,003	2,695	1,994	2,823	2,094	10,609
Person-Years	13	53	30	20	36	152

(1) Includes expenses for the Commissioner's and Deputy-Commissioner's offices.

D. Planning Perspective

1. External Factors affecting the Program

The planning process in the Commissioner's Office takes into account both the statutory responsibilities and the general development of all official languages programs in Canada.

Under the Official Languages Act, the Commissioner's Office must be able to examine and act on all valid complaints against federal institutions. A five-year cycle of linguistic audits of all federal institutions is also part of the thorough review process. Where appropriate, these audit and complaints investigations activities are supported by recommendations, which are the subject of approximately one hundred follow-ups each year.

The OCOL systematically gathers, analyses and interprets data, from as many sources as possible, on the evolution of Canada's demographic and linguistic composition, the legal and constitutional framework, government programs, and public attitudes to language reform. The purpose of this is to enable the Commissioner to weigh the various factors affecting application of the Offical Languages Act and to give appropriate advice to Parliament and the government, through the Annual Reports or other reports from time to time.

Moreover, a larger Standing Joint Committee on Official Languages provides a means of making Parliament and the general public aware of important language issues. For the Commissioner, it is a forum for deliberation and discussion and an intermediary between the OCOL and Parliament and a means of exerting pressure on the government and its institution.

2. Initiatives

After major changes in senior management and redistribution of staff to reflect its priorities, the OCOL will implement its new action plans in each sector in 1987-88. The following specific initiatives will also be taken:

- The OCOL will monitor progress in federal-provincial relations in this area very closely, particularly as they relate to application of such constitutional rights as section 23 of the Charter and the new terms of co-operation resulting from the current review, and to official languages in education and services for minority language communities. This work will not involve any additional resources.

- The OCOL will organize a colloquium on official languages in the private sector. This initiative will involve an expenditure of $100,000, half of which will be absorbed by the OCOL. The OCOL has obtained $50,000 from the Treasury Board.

- The OCOL will carry out projects in a number of federal organizations in the National Capital Region in order to analyse attitudes that help promote the use of French as a language of work.

- The OCOL will produce and distribute several new communication tools. Two new publications will be issued under the Youth Program. "Two-Part Harmony" is intended for fifteen- to seventeen-year-olds, while an "Agenda" will be aimed at increasing the awareness of twelve- to fourteen-year-olds. These products will be a suitable replacement for the "Explorations" kit. The OCOL will produce a new audio-visual designed to make the general public and specific groups more aware of Canada's bilingual nature. The OCOL will also significantly increase its participation in exhibitions and colloquiums, mainly as a result of the development of more appropriate, more modern display booths and co-ordinated planning.

The purpose will be to make the authorities aware of persistent problems, to speed up progress in these areas and to propose ways of (a) encouraging more productive co-operation between the federal government and the private sector, and (b) developing a working environment in which the two languages will be more equitably represented.

3. Update on Previously Reported Initiatives

The OCOL wishes to summarize initiatives which were included in the previous documents:

- In an effort to better serve the target publics, gain a better understanding of Canadians' attitudes toward bilingualism and determine their willingness to support reform, the OCOL undertook a major opinion survey. The survey was conducted by Réalités Canadiennes in the fall of 1985, and the findings were presented to the OCOL in early 1986. The OCOL made arrangements to have the results widely reported by the media, and, for the most part, the findings confirmed that Canadians are very open-minded in this respect. Analysis of these data were also published in issues 18 and 19 of Language and Society. Lastly, the bank of data thus acquired is being used as a basis for orienting and planning the OCOL's activities. The intended results have been achieved.

- On the basis of scientific research, evaluation of certain products, such as "Explorations", and advice from the youth advisory commitee, the OCOL developed new tools for conveying messages about bilingualism to people between the ages of six and eighteen. The new tools include the "Share the Vision / Soyez à l'écoute" kit, which includes a collection of prize-winning entries in the fiction-writing contest sponsored by the OCOL during International Youth Year, a twenty-seven-and-half-minute video based on the winning entries, and a user's guide. The kit is available to schools, universities and the electronic media.

4. Program Effectiveness

As required by the Official Languages Act, the Commissioner submits an annual report to Parliament detailing the actions and measures taken to ensure recognition of the status of each of the official languages in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada. It pursues this objective by investigating complaints, auditing federal institutions, and encouraging all concerned (Ottawa, the provinces, the general public and specific groups). The data on complaints and audits will be found on pages 18 and 19. With respect to promoting language reform in federal institutions and at other levels across the country, the results are as follow:

Service to the public: Although some departments and agencies were more inclined to comply on their own with the spririt and letter of the Act, they still need to improve their active offer of service and indicate it is available. Moreover, the Annual Report lists some other departments and agencies that urgently need to take steps to provide reliable, satisfactory service, even in areas where the demand is known.

Equitable Participation: The overall proportion of Anglophone and Francophone public servants continues to improve, although there are serious sectoral problems, particularly with respect to Francophones at the executive level and Anglophone participation in Quebec.

Language of work: Progress in the use of French as a language of work is too slow, although Francophone participation continues to increase in most parts of the Public Service.

Government programs: The Commissioner has noted a lack of co-ordination in government (and non-government) efforts to provide practical linguistic support to threatened official language minorities. He, therefore, recommended studying the interdependence of these programs, increasing contacts wit their constituencies, and taking a more integrated approach to helping minority language groups.

The 1985 annual report contains more detailed information.

In January 1987, the OCOL launched a three-year program to conduct a detailed evaluation of its three main programs. The OCOL will be assessed in terms of its effectivness in encouraging federal organizations to comply with the Official Language Act and related policies. The effectiveness of the Program in reaching its objctives will also be examined. The results of the evaluation of the Complaints and Audits Program will be ready in the spring of 1987.

F. Performance Information/Resource Justification

Policy Branch: In 1986-87, the Branch consolidated the new mandate given to it in 1985. In addition to its regular activities, which were described earlier, the Branch organized and followed up on the hugely successful international colloquium on language planning.

Branch strength is 13 person-years. It accounts for 9% of Program expenditures. In addition to its monitoring and consultation activities, it will undertake the following tasks during 1987-88:

- preparing strategic overviews on various aspects of the language question including the ongoing revision of the Official Languages Act, in order to advise the Commissioner and the OCOL on the steps they should take;
- constant monitoring of all main sources of information on the language issue, including government reports (10-12), demographic and linguistic studies (4-5), opinion surveys (2-3), draft legislation or amendendments (2-3), court decisions (5-6) or education statistics (innumerable);
- conducting studies of private sector needs and expectations and proposing to Parliament mechanism for bringing activity in both sectors into better alignment;
- conducting two case studies on minority communities - one on an English-speaking community in Quebec, the other on a French-speaking community elsewhere in Canada. The general aim of each study is to gather data that will make it possible to obtain a sociolinguistic pictures and to assess the community's language relations with the institutions around it;
- analysing certain initiatives concerning language of work in the federal administration, and making proposals regarding the readjustment of federal efforts in this area;

- organizing a colloquium on the requirements and expectations of the private sector in the area of official languages, as part of the second phase of our study on this matter. The colloquium will take stock of efforts to promote the official languages in the private sector and to tap the entrepreneurial skill, leadership and know-how of the business community so as to broaden the base for an effective, progressive language policy;

- working with Statistics Canada and other departments on a sociolinguistic survey;

- following up on the International Colloquium on Language Planning;

- conducting any special studies required to provide the Standing Joint Committee on Official Languages with the information it requires on the Act, the federal government's accomplishments and other program considerations;

- analysing the linguistic development and status of the country;

- preparing speeches, addresses and other texts for the Commissioner and Deputy Commissioner; and

- writing the sections of the annual report dealing with national and sectoral language issues.

Complaints and Audits: The objective of this function is to ensure compliance with the spirit and the letter of the Official Languages Act, through the investigation of complaints related to language rights and through audits and follow-ups in the federal institutions. The Branch has 53 person-years, and accounts for 25% of total Program expenditures and a third of the human resources.

Since the impact of this work on language reform is difficult to measure objectively, the following two administrative indicators are used.

The first indicator is the number of persons assigned to investigating complaints, in relation to the number of complaints resolved. The second is the number of audits or studies and follow-ups, which depends on the scope of the activities concerned. Since the same people work on complaints, investigations and audits, more time can be spent on audits if fewer complaints are received.

The number of audits, studies and follow-ups conducted in a year depends on these two indicators and on the availability of staff (see Figure 4).

Figure 4: Numbers of Complaints Received and Resolved, Audits, Studies and Follow-ups Carried Out and Person-Years Allocated to These Activities

	Requests received	Complaints investigated Resolved *	Person-Years Allocated to Complaints	Audits, Studies and Follow-ups	Person-Years Allocated to Audits, Studies and Follow-ups
1987 forecast	4,000	3,290	15	46	35
1986 forecast	3,847 **	3,190 **	15	40	35
1985 actual	1,080	1,143	20	34	37
1984 actual	1,421	1,307	20	33	37
1983 actual	1,209	1,337	18	27	34
1982 actual	1,339	1,587	18	23	34

* The term "resolved" indicates that the noted infraction has been corrected or that the organism in question has taken steps to prevent repetition of the same type of infraction.

** The difference between complaints received and resolved consists of:

- requests beyond - jurisdiction (350);
- requests for information (307).

Our 1986 studies on rationalizing operations, economizing personnel, and improving performance in terms of influence exerted and results obtained, have prompted us to change the handling and investigation of complaints, and as a consequence to unify the management structure. A complaint assessment and distribution centre will also play a major role in determining how complaints should be handled. The new arrangements, communicated to deputy heads at the beginning of the year, were very well received.

In 1986, we distributed a pamphlet on the rights of the travelling public. Other information materials for our complainants are planned for 1987-88.

Regional Operations: In 1985-86, the Commissioner launched, among other things, an examination of the regional offices' role with respect to all those involved in language reform, with the purpose of ensuring optimum utilization of the small but growing resources, and of spreading the OCOL presence as evenly as possible across all the Provinces and Territories. He also sought to define the relations that should exist between the OCOL and the public in the regions and to review the distribution of responsibilities between head office and the regional offices, in order to make the OCOL as effective as possible.

On completion of this analysis, the Commissioner created a new branch, the Regional Operations Branch (ROB). It is to be central point of contact between Hadquarters and the regional offices, and the co-ordinating mechanism for all the OCOL's regional activities.

The Branch has 30 person-years, in seven offices (Ottawa and six regional offices). It accounts for 19% of total Program expenditures.

The objectives of the 1987-88 work plan are as follows:

- o to co-ordinate our activities in Ontario from the new regional office in Toronto, which will be responsible for relations with federal, provincial and private institutions;

- o to provide increased coverage in areas poorly served by our existing offices, especially in British Colombia, Saskatchewan and the Atlantic provinces, by means of part-time liaison officers;

- o to handle in the regions approximately 300 complaints concerning decentralized federal institutions and send approximately 500 other complaints to Headquarters for investigation;

- o to hold some 600 information sessions with various associations, service clubs, the media and students in order to encourage the minority groups, public servants and the general public to support and participate actively in language reform;

- o to make the OCOL more visible by taking part in approximately 200 annual meetings, conferences, colloquiums, and exhibitions with booths;

- o to take part in ten language audits and carry out a hundred follow-ups;

- o to respond to approximately 2,500 requests for information and documentation; and

- o to promote language reform by setting up working meetings with managers and by maintaining ongoing relations with the representatives of minority and majority associations, and with decision-makers at the provincial and municipal levels and in the private sector; the number of meetings to be about 300.

- o to implement the regional component of the OCOL's sectoral communication strategy.

Communications : The objective of Communications is to encourage recognition of the two official languages by providing information on the provisions and the intent of the Official Languages Act, and on the role of the Commissioner in applying the Act. The Branch also distributes information material to make the Canadian public more aware of the country's bilingual nature. Branch strength is 20 person-years, and it accounts for 27% of total Program expenditure.

The long-term purpose of all Communications activities is to have the Canadian public become better informed about the Official Languages Act and be more receptive to the other official language and those who speak it.

The success of the Communications function can be measured by:

- o conducting surveys and other research to gauge the target groups' reactions to the information material, and, as far as possible, determine the effectiveness of that material; and
- o measuring the degree of public interest as indicated by the number and nature of the requests for information and material, and the number of responses and documents provided (see Figure 5).

Figure 5: Breakown by Fiscal Year of the Information Requests Received and Documents Distributed

	1987-88 Forecast	1986-87 Forecast	1985-86 Actual	1984-85 Actual	1983-84 Actual
Information requests received	36,000	40,775	54,740	58,059	33,335
Documents distributed	750,000	700,000	1,568,277	1,249,064	943,752

The number of requests received in 1985-86 was down, because the nationwide schools campaign came to a close at the end of the school year. However, there was an increase in the number of documents distributed, the result of interest generated by the schools campaign and of efforts to promote the publications ("Language and Society" and "You Put It in Words") containing the prize-winning entries in the fiction-writting contest organized to mark International Youth Year.

The number of requests will probably be lower in 1986-87, since there are no plans for a large-scale promotional campaign that would create a demand. It should also be noted that we are currently updating our listings of publications and other materials intended for our various publics. Since these listings are not in circulation, they will not help stimulate demand. It should be added that the completion of automation of our Enquiries and Distribution Division has prompted us to consolidate the components of certain products and to account for them as "single-products."

The number of documents distributed in 1986-87 was also down from previous years, for several reasons: we are in the process of streamlining our distribution operations (bulk requests undergo strict control, and quantities are limited where there is no justification); our most frequently requested kit is temporarily out of stock; and we are clearing out certain items that are to be replaced so as to meet new requirements.

Note: A drop in the number of requests received and documents distributed does not necessarily mean less work. On the contrary, the figures shown for 1986-87 indicate a drop in bulk shipments, but an increase in individual packages.

Following consultation with those affected, the new action plan for 1987-88 involves the gradual introduction of publications designed to provide a better balance between the OCOL's various publics, and distribution of more specific information to them in order to increase awareness of language rights, the obligations related to them and the circumstances under which they apply. Over the past decade, the electronic media have conquered the market, and visual techniques have evolved with lightning speed. A five-year audio-visual strategy will therefore make it possible to produce, on a rotating basis, an educational document and a promotional document.

Press and public relations will be enhanced primarily through major reinforcement of an exhibitions attendance and visibility program.

There are also plans to take a closer look at the distribution of information within the OCOL, and at the small, but augmented international role played by the Commissioner when required to meet his own objectives or those of the government.

Resource Management: This function provides the financial, administrative and personnel services required to implement the Program, and is responsible for the administration of the offices of the Commissioner and Deputy Commisioner, as well as the common services listed above. Aside from the Commissioner's and Deputy Commissioner's offices, which account for 8 person-years, Branch strength is 28 person-years.

Resource Management is responsible for quickly finding people to fill vacant positions, and must take care to comply with the Public Service Emloyment Act and encourage the hiring of individuals from target groups. In all these areas, the OCOL meets or exceeds government requirements. The Branch is also responsible for training staff, providing a work environment conducive to top performance, and ensuring maximum, efficient output from its employees. It administers the OCOL's budget, sees that all expenditures are handled in accordance with Treasury Board directives and the recommendations of the Office of the Auditor General, and makes certain that the objectives of the OCOL are met within the budget. It also ensures that employees have continuous access to tools and equipment that will help them achieve maximum performance at the most reasonable cost.

An overall indicator of performance in this activity is the percentage of expenditures it represents in relation to the total cost of the Program, since the objective is to offer the best possible services at the lowest cost (see Figure 6).

Figure 6: Expenditures of the Resource Management Branch is Relation to Total Program Expenditures ($000)

	1987-88 Estimates	1986-87 Forecast	1985-86 Actual	1984-85 Actual	1983-84 Actual
Resource Management	2,094	2,266	2,223	2,103	1,939
Total Program	10,609	10,131	9,512	9,367	8,840
Percentage	20	22	23	22	22

Section II
Supplementary Information

A. Overview of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 7: Detailed financial requirements ($000)

	Estimates 1987-88	Forecast 1986-87	Actual 1985-86
Personnel			
Salaries and wages	6,081	5,910	5,639
Contributions to employee benefit plans	912	886	849
Goods and services			
Transportation and communications	961	765	791
Information	999	600	322
Professional and special services	1,305	1,550	1,576
Rental	95	80	85
Purchased repair and upkeep	67	110	26
Utilities, materials and supplies	185	125	158
Other expenditures	-	-	3
Total operating costs	10,609	10,026	9,449
Capital	-	105	63
Total expenditures	10,609	10,131	9,512

2. Personnel Requirements

Figure 8: Detailed Personnel Requirements

	Planned Person-Years			Current Salary Range	1987-88 Average Salary Provision
	87-88	86-87	85-86		
Executive	11	14	16	51,400 - 100,700	70,783
Administration and Foreign Service					
Administrative Services	50	44	53	16,955 - 58,562	45,991
Information Services	9	7	7	14,581 - 57,980	47,365
Program Administration	25	23	17	14,939 - 62,268	49,278
Other	8	8	7		39,841
Administrative Support					
Clerical and Regulatory	27	27	23	13,887 - 34,086	24,555
Secretarial, Steno and Typing	22	22	18	13,569 - 34,304	22,907

Note: The person-year column displays the forecast distribution by occupational group of the authorized person-years for the program. The current salary ranges for each occupational group are those in effect on October 31, 1986. The average salary column reflects the estimated base salary costs, including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit increases, divided by the person-years for the occupation group. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

Pursuant to an agreement reached in June 1984 with the Treasury Board, person-years in the Office of the Commissioner of Official Languages are no longer subject to controls.

C. Regional Offices

Office of the Commissioner of Official Languages
Heritage Place
Suite 303
95 Foundry Street
Moncton, New-Brunswick
E1C 5H7 Telephone: (506) 857-7047

Office of the Commissioner of Official Languages
7th floor, Room 700
400 Taché Street
Winnipeg, Manitoba
R2H 3C3 Telephone: (204) 949-2111

Office of the Commissioner of Official Languages
6th floor, Room 601
127 Cedar Street
Sudbury, Ontario
P3E 1B1 Telephone: (705) 675-0656

Office of the Commissioner of Official Languages
5th floor
1179 Bleury Street
Montreal, Quebec
H3B 3H9 Telephone: (514) 283-4996

Office of the Commissioner of Official Languages
11th floor, Room 1100A
Liberty Building
10506 Jasper Avenue
Edmonton, Alberta
T5J 2W9 Telephone: (403) 420-3111

Office of the Commissioner of Official Languages
4th floor
102 Bloor Street West
Toronto, Ontario
M5S 1M8 Telephone: (416) 973-1903

Commissariat aux langues officielles

Budget des dépenses 1987-1988

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1987

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1988-III-32 au Canada: $3.00
ISBN 0-660-53676-5 à l'étranger: $3.60

Prix sujet à changement sans préavis.

Tous droits réservés. On ne peut reproduire aucune partie du présent ouvrage, sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit (électronique, mécanique, photographique) ni en faire un enregistrement sur support magnétique ou autre pour fins de diffusion ou après diffusion, sans autorisation écrite préalable des Services d'édition, Centre d'édition du gouvernement du Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9.

Budget des dépenses 1987-1988

Partie III

Commissariat
aux langues officielles

Préface

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pouvant répondre à leurs besoins propres.

Le document comprend deux sections. La section I présente un aperçu et une description du Programme, des données de base, les objectifs et les perspectives en matière de planification, ainsi que des données sur le rendement qui servent à justifier les ressources demandés. La section II fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée des autorisations de dépenser provenant de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics, ce qui assure une certaine continuité avec les autres documents budgétaires et permet d'évaluer les résultats financiers du Programme au cours de la dernière année.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section. En outre, dans tout document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 — Partie II du Budget des dépenses 4

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 -- Volume II des comptes publics 5

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988
1. Points saillants 6
2. Sommaire des besoins financiers 7

B. Rendement récent
1. Points saillants 7
2. Examen des résultats financiers 8

C. Données de base
1. Introduction 9
2. Mandat 9
3. Objectif du Programme 9
4. Description du Programme 10
5. Organisation du Programme en vue de son exécution 12

D. Perspective de planification
1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 13
2. Initiatives 14
3. État des initiatives annoncées antérieurement 15

E. Efficacité du Programme 16

F. Données sur le rendement et justification des ressources 17

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
1. Besoins financiers par article 23
2. Besoins en personnel 24

B. Autres renseignements 25

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1987-1988 -- Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits	(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988	Budget principal 1986-1987
	Commissaire aux langues officielles		
15	Dépenses du Programme	9,697	9,189
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	912	795
	Total de l'organisme	10,609	9,984

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits	(dollars)	Budget principal 1987-1988
	Commissaire aux langues officielles	
15	Commissaire aux langues officielles - Dépenses du Programme	9,697,000

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1987-1988		Budget principal 1986-1987
	Budgétaire Fonctionnement	Total	
Commissaire aux langues officielles	10,609	10,609	9,984

B. Emploi des autorisations en 1985-1986 - Volume II des Comptes publics

Crédits (dollars)	Budget principal	Total disponible	Emploi réel
Commissaire aux langues officielles			
15 Dépenses du programme	9,154,000	9,166,138	8,662,785
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	770,000	849,000	849,000
Total du programme - Budgétaire	9,924,000	10,015,138	9,511,785

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1987-1988

1. Points saillants

À partir de ses rapports annuels de 1984 et 1985 préconisant une relance générale par le gouvernement portant sur l'appareil fédéral et sur les mesures à prendre avec l'appui des provinces et du secteur privé, le Commissaire aux langues officielles a établi les objectifs suivants pour 1987-1988. À la suite des nombreuses suggestions concrètes du Commissaire auprès du gouvernement pour assurer une relance de la réforme linguistique, au moment opportun, le Commissaire procédera à une évaluation en profondeur et systématique de toutes les propositions émanant de la révision de la Loi sur les langues officielles, de la politique et des programmes des langues officielles du gouvernement. Par la suite, il entendra surveiller de près la mise en oeuvre des nouvelles dispositions juridiques et des politiques, programmes et directives qui en découlent. Pour sa part, le Commissariat se propose de poursuivre une politique d'interventions plus poussées et fréquentes à divers niveaux de l'appareil gouvernemental dans l'ensemble du pays, basée sur des études et analyses diversifiées.

- Instruction de 1,500 plaintes en 1987-1988 selon les procédures nouvelles visant l'accroissement de l'efficacité et la diminution des coûts. (voir pages 18 et 19).

- Réalisation de vingt-quatre vérifications et études, et de quelque seize suivis systématiques. (voir pages 18 et 19).

- Participation plus poussée des Bureaux régionaux à chacune des grandes activités sectorielles du Commissariat grâce, entre autres, à l'ouverture d'un bureau régional à Toronto et au recours à quelques Agents de Liaison dans les régions insuffisamment desservies. (voir page 20).

- Poursuite de la mise en oeuvre d'une nouvelle stratégie sectorielle d'information grâce à la mise au point d'outils susceptibles d'assurer des communications plus efficaces entre le Commissaire, les décideurs et divers publics pouvant participer à la réforme linguistique (voir pages 21 et 22)

- Le Commissariat compte parrainer un colloque sur les langues officielles dans le secteur privé en collaboration avec les intéressés gouvernementaux et non gouvernementaux. (voir page 18)

2. Sommaire des besoins financiers

Tableau 1: Besoins financiers (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Différence
Commissariat aux langues officielles	**10,609**	10,131	478
Années-personnes	**152**	145	7

Explication de la différence: Le budget pour 1987-1988 comprend une somme de 767,000 $ et le salaire de 7 années-personnes afin de couvrir le coût lié à la relance de la réforme linguistique dans les régions. Le budget des dépenses de 1987-1988 représente une augmentation de 4% par rapport aux dépenses prévues pour 1986-1987.

B. Rendement récent

1. Points saillants

Le Commissariat a évalué durant l'année 1985-1986 le rendement linguistique de 140 institutions fédérales (ministères, agences et sociétés d'État) et en a publié les résultats dans son Rapport annuel de 1985.

Les 1,080 plaintes reçues en 1985-1986 furent toutes instruites et 936 d'entre elles furent réglées durant l'année; 53 plaintes antérieures furent également réglées, ce qui donne un total de 1,143 plaintes (voir pages 17 et 18).

Suite à une revue de son programme "Jeunesse", la direction des Communications, conseillée par un comité d'éducateurs choisis à partir de recommandations du Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), a redéfini les publics auxquels s'adressait le programme, établi les messages à diffuser et entrepris la conception d'outils nouveaux ou de remplacement (voir à la page 15).

Le Commissaire a commandé un sondage sur les langues officielles qui avait pour objet de déterminer dans quelle mesure la population estimait que les administrations fédérales et provinciales ainsi que le secteur privé devaient offrir des services dans les deux langues officielles. Les résultats ont paru dans le Rapport annuel 1985 et dans la revue du Commissariat, Langue et Société.

Afin d'évaluer l'offre réelle de services fédéraux dans quatre communautés minoritaires de langue officielle, le Commissariat a effectué une étude détaillée du rendement de neuf ministères et organismes à Moncton, Québec, Cornwall et Edmonton. Les résultats ont démontré que dans 94 p. 100 des cas les demandes de renseignements dans la langue minoritaire ont éventuellement fait l'objet d'une réponse dans cette langue après des temps d'attente assez courts. Du côté négatif, à Edmonton et Cornwall 11 et 10 p. 100 respectivement des "clients" francophones n'ont pu obtenir des réponses en français. De plus, le tiers des demandes n'a pas fait l'objet d'une attention immédiate. Enfin, l'offre active de services en anglais faisait le plus souvent défaut à Québec. Les résultats de cette étude ont été communiqués aux organismes concernés et publiés dans notre Rapport annuel de 1985.

Le Commissariat a organisé le premier colloque national sur les communautés minoritaires francophones et anglophones, qui s'est tenue dans la Capitale nationale en octobre 1985. Les actes du colloque ont été publiés en mars 1986 dans un numéro spécial de la revue du Commissariat, Langue et Société.

2. Examen des résultats financiers

Les dépenses réelles de 1985-1986 ont été de 4% inférieures à ce qui était prévu au budget des dépenses principal.

Tableau 2: Résultats financier en 1985-1986 (en milliers de dollars)

	1985-1986		
	Réel	Budget principal	Différence
Commissariat aux langues officielles	9,512	9,924	412

Explication de la différence: Le Conseil du Trésor annonce une période d'austérité en février 1986.

C. Données de base

1. Introduction

Le Commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation de la nomination par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, et pour un mandat d'une durée de sept ans. Il soumet chaque année au Parlement un rapport relatif à l'état de la réforme linguistique au pays et plus particulièrement à l'exercice de ses fonctions.

Il y a trois autres organismes qui s'occupent d'activités complémentaires à celles du Commissariat aux langues officielles:

- le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore les politiques gouvernementales en la matière et en assure leur mise en oeuvre;

- la Commission de la Fonction publique pourvoit à la formation linguistique des fonctionnaires et détermine le niveau de connaissance linguistique que possèdent les candidats à des postes bilingues;

- le Secrétariat d'État se charge de promouvoir l'enseignement de la langue minoritaire ainsi que l'enseignement de la langue seconde, d'épauler les efforts des minorités de langue officielle et de fournir des services de traduction et d'interprétation au gouvernement fédéral.

2. Mandat

L'article 25 de la Loi sur les langues officielles définit comme suit le mandat du Commissaire:

> Il incombe au Commissaire de prendre, dans les limites de ses pouvoirs, toutes les mesures propres à faire reconnaître le statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. À cette fin, il procédera à des instructions, soit de sa propre initiative, soit à la suite des plaintes reçues par lui, et fera les rapports et recommandations prévus en l'occurrence par la présente loi.

3. Objectif du Programme

L'objectif du Commissariat aux langues officielles est d'assurer la reconnaissance de chacune des langues officielles et faire respecter l'esprit et l'intention de la Loi sur les langues officielles.

4. Description du Programme

Le rôle du Commissaire comporte essentiellement trois facettes:

- o en premier lieu, il est le protecteur des droits linguistiques des particuliers ou des groupes qui estiment que leurs droits en la matière n'ont pas été respectés par un organisme fédéral;

- o en second lieu, il est un vérificateur qui veille à ce que tous les organismes fédéraux appliquent bien la Loi, en même temps qu'il évalue leurs progrès en matière de réforme linguistique;

- o en troisième lieu, il est un promoteur de la réforme linguistique au sens large voulu par le législateur: il sensibilise les Canadiens à leurs droits linguistiques; et il encourage les autorités compétentes dans la Capitale nationale comme à travers tout le Canada, ainsi que les citoyens canadiens à adopter une attitude plus ouverte envers l'autre langue officielle et la communauté qui la parle. Il effectue à ce titre de nombreux déplacements.

Il est soutenu par cinq directions à savoir celles: des Politiques, des Plaintes et Vérifications, des Opérations régionales comportant six bureaux régionaux, des Communications, et de la Gestion des ressources.

Politiques: La direction des politiques est chargée de la planification stratégique et de l'élaboration de la politique globale du Commissariat. Elle formule également des projets de politique sur des questions qui touchent plus d'un secteur et qui ne ressortissent pas à un secteur particulier. La Direction alimente le Commissaire et ses principaux collaborateurs en conseils et en analyses concernant les politiques gouvernementales, les lois et les règlements en matière de langues officielles et les renseigne sur les aspects linguistiques des décisions judiciaires et de l'actualité politique et sociale. Cela comprend, à titre d'exemple, l'examen critique des propositions de modification de la Loi sur les langues officielles et des rapports et études gouvernementaux ayant trait aux langues officielles. Les analystes examinent en outre une documentation abondante concernant des questions linguistiques sectorielles (éducation, services sociaux, radiodiffusion, secteur privé). La Direction répond à de la correspondance touchant les questions susmentionnées. Elle rédige les discours du Commissaire et du Souscommissaire et prépare les parties du rapport annuel portant sur la politique d'ensemble du gouvernement fédéral et les secteurs spécialisés. La Direction assure la liaison avec le Comité parlementaire mixte sur la politique et les programmes de langues officielles. En outre elle initie et gère des recherches dans les domaines qui sont de son ressort (sondages démolinguistiques, aménagement linguistique, etc.). La Direction organise et donne suite aux colloques du Commissariat qui sont devenus annuels, le dernier, d'envergure internationale, ayant porté sur l'aménagement linguistique (Ottawa, mai 1986).

Plaintes et Vérifications: En vertu de son rôle d'ombudsman, le Commissaire reçoit chaque année un nombre variable de plaintes émanant de personnes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été

respectés par l'administration fédérale. Il faut instruire ces plaintes et, s'il y a lieu, recommander les correctifs appropriés aux institutions fautives et surveiller leur mise en application.

La vérification linguistique, par contre, consiste en un examen approfondi de la façon dont une institution s'acquitte de ses obligations en matière de langues officielles dans ses structures, dans les services rendus au public, dans les possibilités qu'elle offre à ses employés de travailler dans la langue de leur choix, ou encore dans ses pratiques d'embauche qui devraient assurer aux Francophones et aux Anglophones une participation équitable.

Le suivi systématique porte essentiellement sur la mise en oeuvre des recommandations formulées lors d'une vérification précédente. Il a généralement lieu un an ou un an et demi après la vérification et il cherche à mesurer l'impact des rectificatifs mis en place. N'examinant que les lacunes déjà identifiées, sa réalisation est plus rapide et requiert moins de ressources humaines que la vérification elle-même.

La méthodologie utilisée dans les vérifications et les suivis comprend le recours aux techniques habituelles, telles les entrevues individuelles de membres du personnel de l'institution et de ses administrés, les observations directes, les questionnaires par échantillonnage, et l'examen des dossiers et des procédés administratifs.

Les recommandations et suggestions des rapports de vérification sont discutées avec la ou les institutions concernées et font l'objet de suivis périodiques afin de déterminer si les lacunes relevées ont été corrigées et, s'il y a lieu, de formuler d'autres recommandations.

De plus, des interventions sont pratiquées auprès des autorités gouvernementales appropriées, soit dans un but préventif, soit pour demander des solutions à des problèmes communs à plusieurs institutions gouvernementales.

Opérations régionales: La direction des Opérations régionales est l'instrument de liaison et de coordination des activités du Commissariat sur le terrain, avec les groupes minoritaires, la majorité, les fonctionnaires fédéraux et les représentants du secteur privé et du gouvernement provincial. Cette Direction maintient d'étroites relations avec les organismes nationaux des communautés minoritaires de langues officielles. Elle participe à la planification des vérifications et études, au rapport annuel et en assure la distribution à travers le pays. Elle reçoit directement environ la moitié des plaintes et en assume le suivi. En plus de son équipe à Ottawa, cette direction comprend les bureaux régionaux suivants : celui de l'Atlantique; du Québec; de l'Ontario; du Manitoba et de la Saskatchewan; et enfin, de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Nord. À ce réseau, s'est ajoutée l'ouverture d'un sixième bureau régional à Toronto et le recrutement de quelques Agents de liaison dans les régions insuffisamment desservies.

Communications : La Direction des communications est le principal outil du Commissaire dans le rôle de promoteur de la dualité linguistisque que lui attribue la Loi sur les langues officielles de 1969. De plus, en matière de communication, elle conseille et appuie le Commissaire, le Sous-commissaire, les autres directions et les bureaux régionaux de façon à les aider à atteindre leurs objectifs opérationnels et stratégiques.

Pour ce faire, elle applique des techniques d'analyse de l'environnement, d'analyse de marché et de sondage d'opinions et elle utilise une panoplie de moyens modernes de communication de masse.

Elle met notamment à la disposition du public un périodique Langue et Société ainsi que plusieurs imprimés et documents audio-visuels portant sur la Loi ou visant à sensibiliser le public à la réforme linguistique, à sa raison d'être et à son évolution. Le Commissariat diffuse également des trousses et des affiches conçues spécialement pour sensibiliser les jeunes à la dualité linguistique du Canada et au caractère international du français et de l'anglais. La liste de tous les documents couramment distribués est consignée dans le Rapport annuel.

La Direction des communications répond aux demandes de renseignements et de documentation adressées au Commissariat; elle maintient aussi un fichier d'adresses des particuliers et des organismes désireux de recevoir ses publications périodiques ou nouvelles dès leur parution. Cette liste sert pour toutes les communications du Commissariat. La Direction offre de plus des services de recherche et d'orientation aux organismes et aux particuliers qui demandent de l'information sur différentes questions reliées aux langues officielles. Une attention particulière est apportée à l'établissement de contacts entre les médias et le Commissaire, tant à Ottawa que lorsqu'il se déplace à l'extérieur de la région de la Capitale nationale. Elle assure une certaine visibilité par une participation active à plusieurs expositions organisées dans la Capitale nationale et dans les autres régions du pays. Une bibliothèque de référence est ouverte au public qui souhaite y faire des recherches.

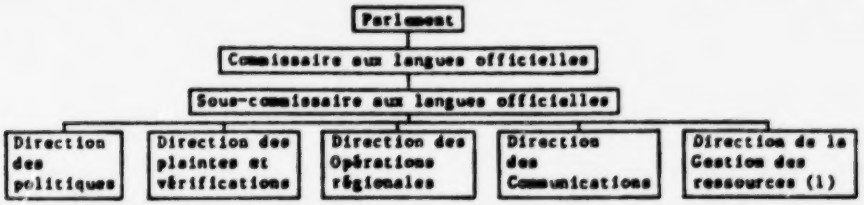
Gestion des ressources: Sous cette rubrique sont regroupés les bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire ainsi que la Direction de la gestion des ressources chargée de la gestion des ressources humaines, de la formation et du perfectionnement, de la division des services financiers, des services administratifs et de la gestion des documents.

5. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure des activités: Le Commissariat aux langues officielles n'a qu'une activité, laquelle s'identifie au Programme lui-même. Cependant, le Programme est géré par l'entremise de cinq directions principales. Celles-ci sont présentées au tableau 3 avec les ressources qui leur seront affectées.

Organisation: Le Commissariat est composé de cinq directions comme on l'indique au tableau 3. Son siège est à Ottawa. Le Commissariat gère aussi six bureaux régionaux situés à Moncton, Montréal, Sudbury, Toronto, Winnipeg et Edmonton.

Tableau 3: Ressources pour 1987-1988 par fonction principale et unité responsable



	Direction des politiques	Direction des plaintes et vérifications	Direction des Opérations régionales	Direction des Communications	Direction de la Gestion des ressources (1)	Total
(en milliers de dollars)	1,003	2,695	4,994	2,823	2,094	10,609
Années-personnes	13	53	30	20	36	152

(1) Englobe les dépenses des Bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire.

D. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

Au Commissariat, le processus de planification tient compte à la fois des responsabilités imposées à l'organisme par la Loi et de l'évolution générale de tous les programmes concernant les langues officielles au Canada.

En vertu de la Loi sur les langues officielles, le Commissariat doit être en mesure d'étudier toutes les plaintes recevables qui sont portées contre des institutions fédérales et d'y donner suite. De plus, un cycle quinquennal de vérifications linguistiques pertinentes de toutes les institutions fédérales fait partie intégrante du processus d'examen rigoureux de l'administration fédérale. Ces instructions de plaintes et vérifications linguistiques sont accompagnées, au besoin, de recommandations qui sont suivies chaque année d'une centaine de mesures de rappel.

Le Commissariat recueille, analyse et synthétise systématiquement des données, provenant de sources aussi nombreuses que possible, sur l'évolution de la composition "démographico-linguistique" du Canada, sur son cadre constitutionnel et juridique, les programmes gouvernementaux, et l'attitude du public à l'égard de la réforme linguistique. Ceci est fait pour permettre au Commissaire de bien situer les différents facteurs qui influent sur la mise en application de la Loi sur les langues officielles et d'offrir des conseils appropriés au Parlement et au gouvernement, soit dans ses rapports annuels ou périodiquement dans d'autres rapports.

Par ailleurs, un Comité mixte parlementaire élargi et permanent sur les langues officielles permet de sensibiliser le Parlement et le public aux importantes questions linguistiques. Il représente pour le Commissaire un centre de réflexion et de discussion, un intermédiaire auprès du Parlement; il constitue de plus un organe de pression auprès du gouvernement et de ses institutions.

2. Initiatives

En 1987-1988, le Commissariat aux langues officielles, après un renouvellement substantiel de ses cadres supérieurs et une redistribution de ses effectifs en fonction des priorités retenues, poursuivra la mise en oeuvre de ses nouveaux plans d'action dans chaque secteur. En outre, les initiatives suivantes seront entreprises en 1987-1988:

- le Commissariat suivra de très près les progrès dans les relations fédérales-provinciales en la matière, en particulier en ce qui concerne la mise en application des droits constitutionnels tel l'article 23 de la Charte et les nouvelles modalités de coopération découlant de la révision en cours et en ce qui a trait aux langues officielles dans l'enseignement et aux services aux communautés minoritaires. Ce travail n'impliquera pas de ressources additionnelles.

- le Commissariat préparera un colloque sur les langues officielles dans le secteur privé. Cette initiative impliquera une dépense de 100,000 $ dont la moitié sera absorbée par le Commissariat. Le Commissariat a obtenu du Conseil du Trésor une somme de 50,000 $.

- le Commissariat mènera des projets dans divers organismes fédéraux dans la Région de la Capitale nationale afin d'analyser les comportements tendant à favoriser une plus grande utilisation du français au travail.

- le Commissariat produira et distribura plusieurs nouveaux outils de communications. Deux nouvelles publications verront le jour dans le cadre du Programme jeunesse. "Un Duo en harmonie" s'adresse au 15 à 17 ans et un "Agenda" visera à sensibiliser les 12 à 14 ans. Ces produits remplaceront avantageusement la trousse "Exploration". Le Commissariat produira un nouvel audio-visuel destiné à sensibiliser le grand public et les publics spécialisés à la dualité linguistique canadienne. Par ailleurs, le Commissariat augmentera de façon significative sa présence aux expositions et colloques grâce notamment au développement de kiosques plus adéquats et plus modernes et à une planification concertée.

Le but des initiatives sera de sensibiliser les autorités à des problèmes persistants, de parer à la lenteur des progrès dans ces domaines, et de proposer des moyens (a) de favoriser une collaboration plus productive entre le gouvernement fédéral et le secteur privé, et (b) de développer un milieu de travail où la représentation de deux langues sera plus équitable.

3. État des initiatives annoncées antérieurement

Le Commissariat désire résumer les initiatives qui ont apparu dans les documents précédents:

- Afin de mieux servir ses publics cible, de mieux connaître les attitudes des Canadien(ne)s vis-à-vis de la dualité linguistique et de savoir dans quelle mesure ils sont prêts à appuyer une réforme, le CLO a entrepris un important sondage d'opinions. Ce sondage a été réalisé par la maison "Réalités canadiennes" à l'automne 1985 et les résultats communiqués au CLO au début de l'année 1986. Le Commissariat a pris des dispositions pour que les médias diffusent largement ces résulats qui, de façon générale, confirment une grande ouverture d'esprit de la part des Canadien(ne)s à cet égard. Des analyses de ces données ont également été publiées dans les numéros 18 et 19 de "Langue et Société "; enfin la banque de données ainsi constituée sert de base à l'orientation et à la planification des activités du Commissariat. Les résultats visés sont atteints.

- Se fondant sur des recherches scientifiques, l'évaluation de certains produits dont " Explorations " et les conseils du Comité consultatif jeunesse, le CLO a entrepris le développement de nouveaux outils destinés à transmettre des messages sur la dualité linguistique aux jeunes de 6 à 18 ans. Il a, entre autres, lancé la trousse Soyez à l'écoute/Share the Vision comprenant une publication des oeuvres primées dans le cadre du concours oeuvres de fiction (parrainé par le Commissaire à l'occasion de l'Année internationale de la jeunesse), une bande vidéo de 27 minutes et demie basée sur les oeuvres primées et un guide d'utilisation, le tout étant à la disposition des milieux scolaire, collégial et universitaire ainsi que des médias électroniques.

E. Efficacité du Programme

Comme l'exige la Loi sur les langues officielles, le Commissaire soumet chaque année au Parlement un rapport annuel détaillant les mesures prises pour faire reconnaître et respecter le statut de chacune des langues officielles dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du Gouvernement du Canada. Le Commissariat poursuit cet objectif par l'instruction des plaintes, la vérification des organismes fédéraux, et en encourageant les autorités compétentes (Ottawa, provinces, public et groupes). Les données sur l'instruction des plaintes et les vérifications sont fournies à la page 18. En ce qui concerne la promotion de la réforme linguistique dans les institutions fédérales et à travers le pays à d'autres niveaux, les résultats sont les suivants:

Service au public: bien que certains ministères et organismes se sont montrés plus disposés à se conformer de leur propre initiative à l'esprit et à la lettre de la Loi, ils doivent améliorer encore davantage leur offre active de service et signaler l'existence d'un tel service. Par ailleurs, certains autres ministères et organismes, désignés dans le rapport annuel, doivent prendre de toute urgence des mesures pour assurer un service fiable, qui donne satisfaction, en particulier dans les secteurs où la demande est bien connue.

Participation équitable: la proportion globale de fonctionnaires francophones et anglophones continue de s'améliorer, bien qu'il existe d'importants problèmes sectoriels, particulièrement en ce qui concerne la présence de francophones au niveau de la haute direction et la participation des anglophones au Québec.

Langue de travail: on constate trop peu de progrès au niveau de l'utilisation du français comme langue de travail, bien que la représentation des francophones continue à augmenter dans la majorité des secteurs de la Fonction publique.

Programmes gouvernementaux: le Commissaire a constaté un manque d'harmonisation au niveau de l'intervention gouvernementale (et non gouvernementale) destinée à assurer un appui linguistique pratique aux minorités de langue officielle en difficulté; c'est pourquoi il a préconisé un examen général de l'interdépendance des programmes en question, davantage de contacts avec la base et l'adoption d'une démarche plus intégrée pour aider les minorités linguistiques.

De plus amples renseignements et détails sont fournis dans le Rapport annuel de 1985.

Le Commissariat a entrepris en janvier 1987 un plan triennal afin de procéder à une évaluation détaillée de ses trois principaux programmes. On évaluera le Commissariat en fonction de son efficacité à inciter les organismes fédéraux à se conformer à la Loi sur les langues officielles et aux politiques connexes. De plus, on examinera l'efficacité avec laquelle le programme atteint ses objectifs. On connaîtra, au printemps 1987, les résultats de l'évaluation du programme des Plaintes et Vérifications.

F. Données sur le rendement et justification des ressources

Direction des Politiques: En 1986-1987, la Direction a consolidé le nouveau mandat qui lui avait été confié en 1985 et en plus de ses activités courantes habituelles énumérées ci-dessus, elle a mené à bien l'organisation et le suivi de Colloque international sur l'aménagement linguistique qui a d'ailleurs remporté un vif succès.

Cette direction compte 13 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 9% des dépenses du Programme. En plus de ses activités de contrôle et de consultation, elle entreprendra les tâches suivantes au cours de 1987-1988:

- préparer les aperçus stratégiques des divers aspects de la question linguistique y compris la révision en cours de la loi sur les langues officielles afin de déterminer les mesures que devraient prendre le Commissaire et le Commissariat et les conseiller à cet égard;

- contrôler de façon permanente toutes les principales sources d'information sur la question linguistique, qu'il s'agisse de rapports gouvernementaux (10-12), d'études démographico-linguistiques (4-5), de sondages d'opinion (2-3), de projets de loi ou d'amendements (2-3), de décisions des tribunaux (5-6) ou de statistiques sur l'éducation (innombrables);

- effectuer des études sur les attentes et les besoins du secteur privé et présenter des propositions au Parlement quant aux moyens de mieux harmoniser l'action des deux secteurs;

- effectuer deux études de cas sur des communautés minoritaires, l'une sur une communauté anglophone au Québec, l'autre sur une communauté francophone ailleurs au Canada. L'objet général de chaque étude consiste à recueillir des données qui permettront d'obtenir un instantané sociolinguistique et d'évaluer la dynamique linguistique de la communuté par rapport aux institutions qui l'entourent;

- effectuer une analyse de certaines initiatives concernant la langue de travail à l'administration fédérale et présenter des propositions quant au réaménagement des efforts fédéraux dans ce domaine.

- la deuxième phase de notre étude sur les attentes et les besoins du secteur privé en matière de langues officielles se concrétisera par la préparation d'un colloque sur ce sujet. Le colloque a pour objet de faire le point sur les efforts de promotion des langues officielles dans le secteur privé et de mettre à profit le talent d'entrepreneur, le sens de leadership et le savoir-faire des chefs de file du milieu des affaires pour élargir la base de façon à favoriser une politique linguistique efficace et progressiste;

- participer avec Statistique Canada et d'autres ministères à une enquête sociolinguistique;

- assurer un suivi au Colloque international sur l'aménagement linguistique;

- réaliser les recherches spéciales qui s'imposent pour fournir au Comité mixte permanent sur les langues officielles la documentation nécessaire sur la Loi, les réalisations du gouvernement fédéral et divers aspects du programme;

- analyser l'évolution et la situation linguistique dans le pays;

- préparer des discours, allocutions et autres textes dont le Commissaire et du Sous-commissaire;

- rédiger les parties du rapport annuel portant sur les questions linguistiques d'intérêt national et sectoriel.

Plaintes et Vérifications: Le but de cette fonction est de faire respecter l'esprit et la lettre de la Loi sur les langues officielles en instruisant les plaintes relatives aux droits linguistiques et en réalisant des vérifications et des suivis dans les institutions fédérales. Cette direction compte 53 années-personnes. Les dépenses de cette fonction représentent 25% des dépenses du Programme et elle absorbe le tiers des ressources en personnel.

Etant donné la difficulté de mesurer objectivement l'impact de ces travaux sur la réforme linguistique, les deux indicateurs d'ordre administratif suivants sont utilisés.

Le premier s'exprime par le nombre de plaintes enquêtées par rapport aux ressources affectées à l'instruction et au règlement de ces plaintes. Le second s'établit à partir du nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés. Ce chiffre est fonction de l'ampleur des vérifications et des études à effectuer. Étant donné que les mêmes personnes travaillent tantôt à l'instruction des plaintes, tantôt à la réalisation des vérifications, un traitement plus efficace des plaintes leur permet de consacrer plus de temps aux vérifications et aux études en profondeur.

Le nombre de vérifications, d'études et de suivis réalisés au cours d'une année est fonction des deux indicateurs en cause et des ressources humaines disponibles. (voir le tableau 4)

Tableau 4: Nombre de Plaintes reçues, de vérifications, d'études et de suivis réalisés et des ressources affectées à ces fonctions

		Plaintes recues	Plaintes réglées *	Années-personnes affectées aux plaintes	Vérifications, études et suivis réalisés	Années-personnes affectées aux vérifications, études et suivis
1987	prévu	4,000	3,290	15	46	35
1986	réel	3,847 **	3,190 **	15	40	35
1985	réel	1,080	1,143	20	34	37
1984	réel	1,421	1,307	20	33	37
1983	réel	1,209	1,337	18	27	34
1982	réel	1,337	1,587	18	23	34

* Le vocable "réglées" indique que l'infraction notée a été corrigée ou que l'organisme mis en cause a pris des dispositions en vue de prévenir la répétition du même type d'infraction.

** La différence entre les plaintes reçues et réglées consiste en:
- demande hors-compétence (350);
- demande de renseignements (307).

Nos études de 1986, destinées à rationaliser nos opérations, à effectuer des économies de personnel et à accroître notre rendement en termes d'influence exercée et de résultats obtenus, nous ont amené à modifier le traitement et l'instruction des plaintes et à adapter en conséquence la structure de la direction maintenant unifiée. Le mécanisme central d'évaluation, de répartition et de regroupement des plaintes joue également un rôle de premier plan dans la détermination des suites qu'il convient de leur réserver. Ces nouvelles modalités ont été annoncées en début d'année aux Sous-chefs qui les ont accueillies très favorablement.

En 1986, nous avons distribué un dépliant sur les droits du public voyageur. D'autres instruments pour mieux informer nos plaignants sont prévus pour 1987-1988.

Opérations régionales: En 1985-1986, le Commissaire déclenchait, entre autres, un examen du rôle de ses bureaux régionaux à l'égard de tous les partenaires de la réforme linguistique, dans le but d'assurer une utilisation optimale de leurs ressources modestes mais accrues, et une présence aussi également répartie que possible entre toutes les provinces et territoires; il voulait de plus clarifier les relations devant prévaloir entre le Commissariat et le public régional canadien et revoir le partage des responsabilités entre bureau-chef et bureaux régionaux, afin d'assurer au Commissariat une efficacité optimale.

Au terme de cette analyse, le Commissaire créait une nouvelle direction, la direction des Opérations régionales (DOR). Celle-ci doit constituer le point central de liaison entre le bureau-chef et les bureaux régionaux et devenir le centre de coordination en ce qui a trait à l'ensemble des activités régionales du Commissariat.

Cette Direction comprend 30 années-personnes réparties entre sept bureaux (Ottawa et six bureaux régionaux incluant celui de Toronto). Les dépenses de cette fonction représentent 19% des dépenses du Programme.

Les objectifs du plan de travail pour 1987-1988 sont les suivants:

- coordonner nos interventions en Ontario, à partir du nouveau bureau régional à Toronto, qui sera chargé particulièrement des relations avec les institutions fédérales, provinciales et du secteur privé;

- assurer une préférence accrue auprès de la population insuffisamment desservie par nos bureau existants, surtout en Colombie-Britannique, en Saskatchewan et dans les provinces de l'Atlantique, par des agents de liaison à temps partiel;

- traiter en région les quelque 300 plaintes touchant les institutions fédérales décentralisées et transmettre au bureau-chef les quelque 500 autres pour instruction;

- tenir environ 600 séances d'information visant le public minoritaire, les fonctionnaires ou le grand public, en s'adressant aux diverses associations, à des organismes de service et à des représentants des médias ou à des étudiants, de façon à obtenir leur adhésion et leur participation active à la réforme linguistique;

- augmenter la visibilité du Commissariat en participant à environ 200 assemblées annuelles, congrès, colloques, expositions avec kiosque;

- participer à dix vérifications linguistiques et effectuer une centaine de suivis sur les recommandations;

- répondre à environ 2,500 demandes de renseignements et de matériel d'information;

- promouvoir la réforme linguistique par la mise sur pied de réunions de travail avec des gestionnaires et par le maintien de relations suivies avec les représentants d'associations minoritaires et majoritaires ainsi qu'avec les décideurs aux niveaux provincial, municipal et du secteur privé. Le tout pourrait se chiffrer à environ 300 rencontres.

- mettre en oeuvre la composante régionale de la stratégie sectorielle de communication du Commissariat.

Communications : La direction a pour but de favoriser la reconnaissance des deux langues officielles en fournissant des renseignements sur les dispositions de la Loi et l'esprit de celle-ci de même que sur le rôle du Commissaire à l'égard de sa mise en vigueur; la fonction comprend la distribution de documents d'information qui sensibilisent le public canadien à la dualité linguistique du pays. Cette Direction compte 20 année-personnes. Le budget des Communications représente 27% des dépenses du Programme.

A long terme, l'ensemble des activités des Communications doit contribuer à faire du public canadien un public mieux informé sur la Loi sur les langues officielles et plus ouvert envers l'autre langue officielle et la collectivité qui la parle.

Le succès de l'activité des Communications est mesuré au moyen :

- de sondages et d'autres travaux de recherche permettant d'évaluer la réaction des groupes cible au matériel d'information et, dans la mesure du possible, de déterminer l'efficacité de nos documents d'information;

- d'évaluations du degré d'intérêt du public; à cette fin nous analysons les demandes de renseignements et de matériel, de même que le nombre des réponses et des documents distribués (voir le tableau 5).

Tableau 5: Répartition par exercice financier des demandes de renseignements reçues et des documents distribués

	Prévu 1987-88	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986	Réel 1984-1985	Réel 1984-1983
Demandes de renseignements reçues	36,000	40,775	54,740	58,059	33,335
Documents distribués	750,000	700,000	1,568,277	1,249,064	943,752

Le nombre de demandes reçues a diminué en 1985-1986, la campagne menée dans les écoles dans l'ensemble du pays s'étant terminée à la fin de

l'année scolaire. Le nombre de documents distribués a par contre augmenté. On attribue cette augmentation à l'intérêt suscité par la campagne dans les écoles et à la promotion des publications (Langue et Société et Vous aviez la parole) qui contiennent les oeuvres primées dans le cadre du concours d'oeuvres de fiction organisé à l'occasion de l'Année internationale de la jeunesse.

En 1986-1987 le nombre de demandes sera probablement moins élevé car nous n'avons prévu aucune campagne promotionnelle d'envergure susceptible de stimuler la demande. Il faut aussi noter que nous mettons présentement à jour nos listes de publications et produits destinées à nos divers publics. Étant donné qu'elles ne sont pas en circulation, elles ne contribueront donc pas à stimuler la demande. À celà, il faut ajouter que l'arrivée à terme de notre projet d'informatisation de notre division "Demandes de renseignements et distributions" nous a amené à regrouper les "composantes" de certains produits et à les comptabiliser comme "produits uniques".

Le nombre de documents distribués en 1986-1987 est également moins élevé que les années précédentes car : nous sommes en train de rationaliser nos opérations de distribution (les demandes en vrac font l'objet d'un contrôle rigoureux et on limite les quantités lorsqu'elles ne sont pas justifiées); l'inventaire de notre trousse la plus en demande est tempo-airement épuisé et; nous écoulons certains produits qui seront remplacés pour répondre à de nouveaux besoins.

NOTA : Une diminution du nombre de demandes reçues et de documents distribués ne signifie pas nécessairement une diminution de travail. Au contraire, les chiffres cités pour 1986-1987 indiquent une baisse des envois en vrac mais une augmentation des colis individuels.

Après consultation des milieux intéressés, le nouveau plan d'action pour 1987-1988 comporte la mise en place progressive de publications destinées à assurer un meilleur équilibre entre les divers publics du Commissariat et une spécialisation de l'information qui leur sera donnée dans le but de faire connaître davantage les droits linguistiques, les obligations qu'ils entraînent et les circonstances dans lesquelles ils s'appliquent. Au cours de la dernière décennie, les médias électroniques ont conquis le marché et les techniques visuelles ont évolué d'une façon fulgurante. En conséquence, une stratégie quinquennale en audio-visuel permettra la réalisation en alternance d'un document didactique et d'un document promotionnel.

L'accroissement des relations de presse et des relations publiques se concrétisera notamment par le renforcement significatif d'un programme de présence et de visibilité à des expositions.

Nous prévoyons aussi nous pencher davantage sur la distribution de l'information au sein du Commissariat et sur le rôle modeste mais accru du Commissaire sur le plan international lorsque ses objectifs propres ou ceux de l'État l'exigent.

Gestion des ressources: Cette fonction a pour but de fournir les services financiers, administratifs et de personnel nécessaires à l'exécution du Programme et comprend l'administration des bureaux du Commissaire et du Sous-commissaire aux langues officielles ainsi que les services communs énumérés ci-haut. Outre, les bureaux proprement dit du Commissaire et du Sous-commissaire, qui utilise 8 années-personnes, la Direction des ressources humaines compte 28 années-personnes.

Cette direction assure le recrutement rapide de personnes pour combler les postes vacants et s'assure de respecter les exigences de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique et de favoriser l'embauche de personnes venant de groupes cibles. Dans tous ces domaines, le Commissariat rencontre ou excède les exigences du Gouvernement. Cette direction sera aussi chargée de former le personnel, d'assurer un environnement de travail propice au meilleur rendement, de voir à assurer un rendement efficace et maximal de ses employés. La direction se charge d'administer le budget du Commissariat, d'assurer que les dépenses soient faites conformément aux directives du Conseil du Trésor et selon les recommandations du Bureau du Vérificateur général; elle verra à ce que les objectifs du Commissariat soient rencontrés à l'intérieur des limites budgétaires, elle verra aussi à s'assurer que les employés bénéficient de façon constante des outils et équipements favorisant le rendement maximal et au meilleur coût.

Un indicateur global de la performance de cette activité réside dans le pourcentage des dépenses qu'elle représente par rapport au coût global du Programme, puisque son objectif est d'ofrir les meilleurs services possibles au moindre coût (voir le tableau 6).

Tableau 6: Comparaison entre les dépenses de la Gestion des ressources et celles du Programme (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986	Réel 1984-1985	Réel 1983-1984
Gestion des ressources	2,094	2,266	2,223	2,103	1,939
Total du Programme	10,609	10,131	9,512	9,367	8,840
Pourcentage	20	22	23	22	22

Section II
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Tableau 7: Détail des besoins financiers (en milliers de dollars)

	Budget des dépenses 1987-1988	Prévu 1986-1987	Réel 1985-1986
Personnel			
Traitements et salaires	6,081	5,910	5,639
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	912	886	849
Biens et services			
Transports et communications	961	765	791
Information	999	600	322
Services professionnels et spéciaux	1,305	1,550	1,576
Location	95	80	85
Achat de services de réparation et d'entretien	67	110	26
Services publics, fournitures et approvisionnements	189	125	158
Autres dépenses	-	-	3
Total des dépenses de fonctionnement	10,609	10,026	9,449
Capital	-	105	63
Total des dépenses	10,609	10,131	9,512

2. Besoins en personnel

Tableau 8: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes prévues			Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1987-1988
	87-88	86-87	85-86		
Direction	11	14	16	51,400 - 100,700	70,783
Administration et service extérieur					
Services administratifs	50	44	53	16,955 - 58,562	45,991
Services d'information	9	7	7	14,581 - 57,980	47,365
Administration des programmes	25	23	17	14,939 - 62,268	49,278
Autres	8	8	7		39,841
Soutien administratif					
Commis aux écritures et aux règlements	27	27	23	13,887 - 34,086	24,555
Secrétariat, sténographie, dactylographie	22	22	18	13,569 - 34,304	22,907

Nota: Les colonnes des années-personnes présentent la répartition, par groupe professionnel, des années-personnes autorisées pour le Programme. La colonne de l'échelle des traitements actuelle illustre l'échelle de traitement de chacun des groupes professionnels au 31 octobre 1986. Dans la colonne du traitement moyen figurent les coûts estimatifs du traitement de base y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes du groupe professionnel. Les changements dans la répartition des éléments servant de base aux calculs peuvent avoir un effet sur la comparaison des moyennes d'une année à l'autre.

A la suite d'une entente intervenue en juin 1984 entre le Conseil du Trésor et le Commissariat aux langues officielles ce dernier n'est plus assujetti au contrôle des années-personnes.

C. Liste des bureaux régionaux

Commissariat aux langues officielles
Place Héritage
95, rue Foundry
Suite 303
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 5H7 Téléphone: (506) 857-7047

Commissariat aux langues officielles
400, avenue Taché
7e étage, pièce 700
Winnipeg (Manitoba)
R2H 3C3 Téléphone: (204) 949-2111

Commissariat aux langues officielles
127, rue Cedar
6e étage, pièce 601
Sudbury (Ontario)
P3E 1B1 Téléphone: (705) 675-0656

Commissariat aux langues officielles
1179, rue Bleury
4e étage, suite 401
Montréal (Québec)
H3B 3H9 Téléphone: (514) 283-4996

Commissariat aux langues officielles
Édifice Liberty
10506, avenue Jasper
11e étage, pièce 1100A
Edmonton (Alberta)
T5J 2W9 Téléphone: (403) 420-3111

Commissariat aux langues officielles
102, rue Bloor ouest
4e étage
Toronto (Ontario)
M5S 1M8 Téléphone: (416) 973-1903